

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ В ГОСТИНИЦАХ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Гостинично-ресторанная деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины (модуля) «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), а также сфера прикладных исследований.

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ИД-2 <sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 <sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знает: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
	Умеет: выбирать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
	Имеет навыки: применения клиентоориентированных технологий туристского обслуживания

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений – дисциплины по выбору Блока 1 основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Туристская деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах» основано на знаниях, умениях, навыках и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин предметной области школьной программы.

Дисциплина «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах» является предшествующей для изучения дисциплин: «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц», «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры
		1
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	45	
Лекции (Л)	15	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	30	30
Консультации текущие		
Групповые консультации	0,85	0,85
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	62,15	62,15
В том числе:		
Подготовка к дискуссии тестовые задания	20	20
Подготовка к написанию реферата	22,15	22,15
Подготовка к зачету	20	20
<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация функциональных процессов в гостинице.	Технология приема и размещения гостей в гостинице. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.	40
2	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	Технологии уборки номерного фонда. Технология работы швейцаров в гостинице. Технология работы службы консьержей в гостинице. Технология работы бизнес-центра в гостинице. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. Технология работы службы питания в гостинице. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. Технология работы административной службы в гостинице. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице. Технология регистрации и размещения туристских групп в	67,15

		гостинице. Оценка и контроль эффективности деятельности департаментов в соответствии с системой классификации.	
3	Групповые консультации		0,85
	Зачет		0,1
	ИТОГО		<b>108</b>

### 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	СРС	Всего
1.	Организация функциональных процессов в гостинице.	5	15	20	40
2.	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	10	15	42,15	67,15
3	Групповые консультации				0,85
	Зачет				0,1

#### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Организация функциональных процессов в гостинице.	Технология приема и размещения гостей в гостинице. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.	5
2	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	Технологии уборки номерного фонда. Технология работы швейцаров в гостинице. Технология работы службы консьержей в гостинице. Технология работы бизнес-центра в гостинице. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. Технология работы службы питания в гостинице. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. Технология работы административной службы в гостинице. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице. Технология регистрации и размещения туристских групп в	10

		гостинице. Оценка и контроль эффективности деятельности департаментов в соответствии с системой классификации.	
ИТОГО			15

### 5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, Час
1	Организация функциональных процессов в гостинице.	Технология приема и размещения гостей в гостинице. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.	15
2	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	Технологии уборки номерного фонда. Технология работы швейцаров в гостинице. Технология работы службы консьержей в гостинице. Технология работы бизнес-центра в гостинице. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. Технология работы административной службы в гостинице. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице. Оценка и контроль эффективности деятельности департаментов в соответствии с системой классификации.	15
ИТОГО			30

### 5.2.3 Лабораторный практикум (не предусмотрен)

### 5.2.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, Час
1	Организация функциональных процессов в гостинице.	Проработка материала лекций и учебников для подготовки к практическим занятиям, зачетам (тестирование), к собеседованию по практическим работам, домашнее задание	20
2	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	Проработка материала лекций и учебников для подготовки к практическим занятиям, зачетам (тестирование), к собеседованию по практическим работам, домашнее задание	42,15
ИТОГО			62,15

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература

1. Основы формирования функциональных процессов в гостиницах: учебник / Агаева Н.Ю., Агаев Р.Н., Нестеренко И.П. – Воронеж, ВГУИТ, 2021.
2. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2021 <https://urait.ru/bcode/476888>
3. Белякова Е.В. Управление изменениями и рисками на предприятиях гостиничной и туристической сферы: учебное пособие.- Волгоград: ФГБОУ ВО «ВГАФК»,2018, <https://reader.lanbook.com/book/158208#2>

## 6.2 Дополнительная литература

1. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90692> . — Загл. с экрана.

## 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Глаголева, Л.Э. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Основы формирования функциональных процессов в гостиницах" для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», дневной и заочной форм обучения / Л.Э. Глаголева; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 25 с.

## 6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

## 6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.537 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

- а. 540 – Аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплекты учебной мебели мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, интерактивная доска SMART, компьютеры CORE i5 – 3450, акустические системы, устройство коммутации, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет).

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

## **8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к рабочей программе

**1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	<b>108</b>	
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>17,8</b>	<b>17,8</b>
Лекции	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	10	10
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	10	10
Проведение консультаций перед экзаменом	1,7	1,7
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>86,3</b>	<b>86,3</b>
Подготовка к дискуссии тестовые задания	20	20
Домашнее задание	10	10
Проработка материалов по конспекту лекций	23,15	23,15
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	23,15	23,15
<b>Подготовка к зачету (контроль)</b>	<b>13,9</b>	<b>13,9</b>

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

**Основы формирования функциональных процессов в гостиницах**

## 1 Перечень оцениваемых компетенций

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<b>ИД-2</b> <sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-2 <sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знает: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
	Умеет: выбирать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
	Имеет навыки: применения клиентоориентированных технологий туристского обслуживания

## 2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Организация функциональных процессов в гостинице.	ПКв-5 ИД-2 <sub>ПКв-5</sub>	Тест	1-25	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы к дискуссии)	26-30	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Технология работы различных служб (подразделений) гостиницы.	ПКв-5 ИД-2 <sub>ПКв-5</sub>	Домашнее задание	31-40	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (вопросы для зачета)	41-69	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

## 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета). Зачет проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

### 3.1 Тест (тестовые задания и кейс-задания)

#### 3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ИД-2<sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания).

№ задания	Тестовое задание
	<b>Выбрать один ответ</b>
3	Гостиничный комплекс в древнем мире назывался 1 Постоялый двор <b>2 Корчма</b> 3 Таверны 4 Хоспитеумы
4	Родина караван-сараев <b>1 Ближний Восток</b> 2 Южная Африка 3 Северная Америка 4 Южная Америка
5	Первый отель в мире открыл 1. Девид Лоу 2 Цезарь Ритц 3 Эллворт Статлер 4 Конрад Хилтон
6	Основной поток гостей направляется через главный вход к <b>1 Ресепшн</b> 2 Лифту 3 Номерам 4 Ресторану

7	Помещения гостиниц группируют по следующим признакам <b>1 Функциональным</b> 2 Строительным 3 Технологическим 4 Техническим
8	Все функциональные блоки должны быть взаимосвязаны между собой с учётом <b>1 функционального процесса</b> 2 технологического процесса 3 технического процесса 4 строительного процесса
9	Наиболее предпочтительным является 1 Одностороннее расположение номеров <b>2 Двустороннее расположение номеров</b> 3 Коридорное расположение 4 Атриумное расположение
10	Состав вспомогательных помещений определяется 1 Классом гостиницы 2 Управляющим гостиницы <b>3 Formой обслуживания</b> 4 Расположением гостиницы
11	<b>Для создания вида из окна выбирается</b> <b>1 Одностороннее расположение номеров</b> 2 Двустороннее расположение номеров 3 Коридорное расположение 4 Атриумное расположение
12	В гостинице должны постоянно функционировать минимум 1 1 вход 2 2 входа 3 3 входа 4 4 входа
13	Для обеспечения функциональных требований при проектировании здания гостиницы необходимо 1 определить основные функциональные группы помещений 2 учесть сезонность проживания 3 учесть размер гостиницы 4 учесть требования нормативных документов
<b>Выбрать несколько ответов</b>	
14	Группа вспомогательно-хозяйственных помещений включает <b>узел связи</b> <b>комната старшей горничной;</b> <b>центральная бельевая;</b> архив
15	Группа помещений для деловой деятельности и встреч кабинет психологической разгрузки <b>залы совещаний;</b> <b>выставочные и демонстрационные залы;</b> <b>вспомогательные помещения</b>
16	<b>Группа помещений физкультурно-оздоровительного назначения</b> <b>методический кабинет;</b> <b>инструкторская;</b> <b>кабинет медицинского персонала;</b> кабинет психологической разгрузки
17	Группа культурно-досуговых помещений: <b>кинозал;</b> <b>рабочие комнаты при зале;</b> <b>библиотека с читальным залом;</b> фотолаборатории
18	Помещения бытового обслуживания <b>помещение для ремонта спортивного инвентаря;</b> <b>гладильная на каждом этаже;</b> <b>мастерская ремонта обуви</b> инструкторская

19	Группа помещений администрации и служб эксплуатации: <b>приемная;</b> мастерские <b>кабинеты директора, заместителя директора, юриста;</b> <b>бухгалтерия с кассой и кабинетом главного бухгалтера;</b>		
20	Группа помещений для коммунального <b>котельная или тепловой пункт;</b> <b>помещения для систем кондиционирования воздуха;</b> <b>вентиляционные камеры</b> отдел кадров		
<b>Вопрос на сопоставление</b>			
21	Выберите правильное сопоставление		
1	Приемно-вестибюльная группа	А	помещения, сопутствующие проживанию в номерах
2	Жилая группа	Б	сувениры, парфюмерия, цветы, аптекарские товары
3	Группа помещений питания	В	почтовое отделение, банкоматы, терминалы
4	Помещения торгового и бытового обслуживания	Г	экспресс-кафе, кафетерий
<b>Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б</b>			
<b>Вставить пропущенное слово или число</b>			
22	_____ - перемещение людей и предметов между помещениями и группой помещений <b>Ответ: Внутренние потоки</b>		
23	_____ - обратные потоки людей и предметов, направленные из гостиниц во внешнюю среду. <b>Ответ: Выходные потоки</b>		
24	_____ - потоки входящие в гостиницу (гости, служащие, посетители ресторанов и т.д.), и предметы, ввозимые в гостиницу <b>Ответ: Входные потоки</b>		
25	_____ - интеграция всех функций в общественной части гостиницы. <b>Ответ: Централизованная форма обслуживания</b>		

### 3.2 Собеседование (вопросы к дискуссии)

#### 3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ИД-2<sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания).

26 Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.

27 Сущность и специфика гостиничных услуг.

28 Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.

29 Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.

30 Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.

### 3.3 Домашнее задание

#### 3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ИД-2<sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания).

- 31 Характеристика особенностей спортивно-оздоровительных предприятий
- 32 Характеристика особенностей СПА-отелей
- 33 Характеристика особенностей флотелей
- 34 Характеристика особенностей туристских баз
- 35 Характеристика особенностей экоотелей
- 36 Характеристика особенностей рекреационных предприятий
- 37 Характеристика особенностей агроотелей
- 38 Характеристика особенностей санаториев
- 39 Характеристика особенностей эвент-предприятий
- 40 Характеристика особенностей клубных отелей

### **3.4 Собеседование (вопросы к зачету)**

#### **3.4.1 Шифр и наименование компетенции**

ПКв-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения (ИД-2<sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания).

- 41 Древний мир
- 42 Средние века и эпоха возрождения
- 43 Новое время. XVII – XVIII века
- 44 XIX век. Промышленный переворот
- 45 XXвек. Эпоха массового туризма.
- 46 Функциональная организация здания гостиничного комплекса.
- 47 Характеристика и наименование потоков.
- 48 Характеристика входной группы.
- 49 Проблемы при неверном проектировании
- 50 Правила организации помещений в гостинице
- 51 Схема функциональной организации малой по размеру гостиницы бюджетной и экономической категории
- 52 Схема функциональной организации большой гостиницы повышенной категории безопасности.
- 53 Основные схемы жилых этажей
- 54 Схема функционального зонирования гостиницы
- 55 Жилая группа помещений. Нормативный документ
- 56 Виды жилых номеров. Характеристика.
- 57 Планировочное решение жилой части гостиницы
- 58 Группа помещений питания и торгового и бытового обслуживания
- 59 Группа помещений культурно-досуговых помещений и физкультурно-оздоровительного назначения
- 60 Группа помещений для деловой деятельности и встреч, вспомогательно-хозяйственные помещения.
- 61 Группа помещений администрации и служб эксплуатации и для коммунального (инженерного) обеспечения и вертикального транспорта:
- 62 Какие типы планировочных структур различают на жилых этажах зданий гостиниц
- 63 Классификация гостиничных предприятий
- 64 Требования к номерам ОВЗ
- 65 Формы обслуживания в гостинице
- 66 Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания на этаже

- 67 Состав (развитый) и площади помещений поэтажного обслуживания
- 68 Требования к размещению служб в гостиницах различной звездности
- 69 Лифтовое хозяйство.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций**

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

**5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине**

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<p><b>ПКв-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</b></p> <p><b>ИД-2<sub>ПКв-5</sub> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b></p>					
Знать	Знание организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Знание инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Знание эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Знание организации работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Знания по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания	Изложение организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Изложение инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Изложение знаний эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Изложение организации работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Знания по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского	Изложены способы организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Изложены инструменты оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Изложены знания эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Изложены знания организация работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Знания по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания	Зачтено/ 60-100	Освоена (базовый)
			Не изложены способы организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Изложены инструменты оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Не изложена организация работ по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Не зачтено/ 0-59,99	Не освоена (недостаточный)

		обслуживания	Знания по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания		
Уметь	Тест, домашнее задание, Собеседование (вопросы к дискуссии)	<p>Применение знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Применение знаний инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Применение знаний эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Применение знаний по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания</p>	<p>Самостоятельно применены знания организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Самостоятельно применены знания инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Самостоятельно применены знания эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Самостоятельно применены знания по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания</p>	Зачтено	Освоена
			<p>Не применены знания организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания. Не применены знания инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы. Не применены знания эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения.</p>	Не зачтено	Не освоена
Владеть	Собеседование (вопросы для зачета)	<p>Демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания; знаний инструментов оценки и контроля эффективности</p>	<p>Приведена демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания; знаний инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы; знаний эксплуатации гостиничного предприятия,</p>	Отлично	Освоена (повышенный)

		<p>деятельности департаментов и служб гостиницы; знаний эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения.</p>	<p>функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Приведена демонстрация знаний по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания</p> <p>Не приведена демонстрация знаний организации работы по подтверждению соответствия гостиницы стандартам обслуживания; знаний инструментов оценки и контроля эффективности деятельности департаментов и служб гостиницы; знаний эксплуатации гостиничного предприятия, функционального деления и обеспечение оптимальных условий работы предприятия, с учетом взаимосвязи помещений и их расположения. Не приведена демонстрация знаний по выбору и применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания</p>	<p>Хорошо</p>	<p>Освоена (базовый)</p>
--	--	--	---	---------------	--------------------------